

Algunas reflexiones sobre la implementación del servicio de referencia por correo electrónico en organizaciones de información.

Javier Santovenia Díaz

Licenciado en Información Científica y Técnica. Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT). Industria y Dragones, Centro Habana, Ciudad de La Habana

Código Postal: 10200. Cuba.

E-mail: interactivo@infomed.sld.cu

Jorge Dayán Aguiar Cedeño. Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Biblioteca Médica Nacional. Calle 23 esq. N, Vedado, Ciudad de La Habana.

Código Postal: 10400. Cuba.

E-mail: cedeno@yahoo.es

El servicio de referencia en la actualidad ha sufrido grandes cambios variando la forma de ofrecerse de acuerdo a las características y peculiaridades de los usuarios y el tipo de archivo, biblioteca, centro de documentación o mediateca, sobretodo si los mismos están usuarios especializados en determinadas ramas de las artes, las ciencias o las tecnologías.

Los servicios de referencia mediante el acceso por vía digital (correo electrónico o página web) son utilizados básicamente por aquellos que se encuentran en lugares distantes y desean obtener respuestas a sus interrogantes en el menor tiempo posible.

Conocemos que en numerosas organizaciones de información se diseña e implementa del servicio de referencia por correo electrónico (recordemos que es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes. Junto con los mensajes también pueden ser enviados ficheros como paquetes adjuntos, incluyendo textos, imágenes, videos, audio, programas, etcétera).

Mediante la observación se ha podido constatar que existe la tendencia a pasar por alto conceptos básicos o tradiciones, como pudieran denominar algunos colegas, pero que sin lugar a dudas aun mantienen plena vigencia y que pueden contribuir al incremento de la calidad y eficiencia a la calidad de este servicio. Se conoce que han existido diferentes conceptos sobre el servicio de referencia. Los más antiguos registrados en la historia datan de principios del siglo XX.

Ya en el siglo XXI estos conceptos han variado producto a que este servicio ha revolucionado gracias a las nuevas tecnologías, estudios más profundos, debates y análisis, teniendo diversos puntos de vista.

Las autoras Marta Terry González e Isabel Portales Tamayo plantean que el servicio de referencia es aquel que proporciona la respuesta a una pregunta o preguntas efectuadas por el usuario sobre necesidades de información sin reparar en la complejidad o tiempo empleado por el referencista para encontrar respuesta a una solicitud. **1**

Por su parte William Katz considera que el servicio de referencia es todo aquello que los referencistas están haciendo, porque si bien es cierto que la función de estos es responder a las preguntas de los usuarios, no es menos cierto que paralelamente a esta realizan numerosas tareas, unas de carácter interna (referencias indirectas) y otras de carácter externas (referencias directas), que responden a las necesidades de servicio en general. **2**

El servicio de información y referencia es un movimiento para aproximar la biblioteca al público que normalmente no la utiliza. El término proviene del hecho de que el bibliotecario comienza a dar información, pero si esto no es suficiente, remitirá a la persona a la unidad o persona correspondiente. El proceso de referencia puede llegar incluso a que la biblioteca concierta una cita o encuentro del individuo con la unidad indicada. **3**

Se puede decir que el servicio de referencia es un proceso mediante el cual el referencista sirve de guía al usuario de la información, o sea, es el mediador entre la información y el usuario siendo los referencistas unas personas que reúnan cualidades como conocer las fuentes con que cuenta la institución, cómo interactuar con ellos, así como si no le puede dar solución a una necesidad informativa saber remitir al usuario a una fuente documental, personal o institucional donde pueda suplir esta necesidad. Debe ser capaz de seleccionar, procesar y organizar información que de respuesta a las solicitudes de los usuarios.

El servicio de referencia y de información en los centros de información científico-técnico y bibliotecas públicas, universitarias y especializadas, tiene la función de hacer un trabajo constante de educación de usuarios, tanto en forma individual como en forma colectiva, a grupos de estudiantes u otra categoría de usuarios que necesiten saber más como debe usar las bibliotecas y materiales bibliográficos en general.

La formación de usuarios se puede realizar de forma personalizada o en grupos. La instrucción personalizada: es la que se realiza cuando un lector llega por primera vez a la biblioteca y solicita información. El referencista le explica la organización de la biblioteca, el funcionamiento del catálogo manual o en línea y las obras de referencias, ya sean impresas o no. También se

le ha de brindar información sobre la organización, ámbito y cobertura de las obras de referencia.

Instrucción en grupos: es la que se realiza a un grupo de personas con intereses comunes. Incluye visitas y utilización de catálogos y bases de datos.

Otras tareas del Servicio de referencia son:

- Estudiar y conocer los intereses de información a la comunidad.
- Tener localizado y organizado la información de intereses a la comunidad.
- Atender al público en consulta personal, por teléfono o por correo electrónico
- Organizar distintos tipos de catálogos para brindar el servicio de información como son: Principal, zonificación, materia, personalidades. **4**

Todo servicio de referencia, debe tener como función la elaboración de una política de selección y mantenimiento de la colección de referencia, la cual debe realizarse de forma colegiada por los representantes de la institución en la que se trabaja y ser accesibles a todos los usuarios. Se sugiere que debe existir una mayor colaboración entre las bibliotecas afines con el objetivo de compartir recursos y conocimientos a la hora de dar una respuesta que satisfaga las expectativas de los usuarios que acuden al servicio por correo electrónico **5**

José Antonio Merlo, destacado autor mexicano, plantea que la principal función del Servicio de referencia será conseguir todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, cada organización de información deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil, además deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información. **6**

Se sugiere proceder con el necesario entrenamiento a los usuarios sobre elementos básicos de Bibliotecología y Ciencias de la Información desde los primeros niveles de la enseñanza primaria y media superior, es decir, contribuir a la alfabetización informativa a los usuarios de las diferentes vías para localizar la información tanto en formato manual como digital que son: Bases de datos bibliográficas con acceso de texto completo, catálogos en línea o manuales, uso de colecciones bibliotecarios. De este modo se puede contribuir a que aprendan a identificar sus carencias informativas y a enfocar o proyectar sus interrogantes al servicio de referencia.

Obras de Referencia

Para responder a las interrogantes de los usuarios con la información precisa en el momento adecuado se debe contar con una completa colección de referencia, conocer las existentes en

organizaciones de información afines, como las que están disponible en internet (previa evaluación de las mismas).

Las obras de referencia son consideradas fuentes de información documental imprescindibles en cualquier organización de información. Su objeto es orientar al usuario y/o especialistas en un tema determinado, obliga a cualquier organización a contar con ella. Las obras de referencia son diversas por su formato y contenido. Ofrecen un tipo de información muy variada. La mayoría se presenta en distintos soportes que incluye el papel y el soporte electrónico. En su gran variedad se encuentran los diccionarios, las enciclopedias, guías y directorios entre muchos otros.

Si la colección de referencia se encuentra en línea electrónica, sobre todo las que utilizan CD-ROM como soporte tiene un especial interés en los centros de información especializada, sobre todo en las consultas especializadas y bibliográficas. Posibilitando una mayor rapidez en la búsqueda de información y una variada gama de obras de referencias, con un gran volumen de almacenamiento de información. Consideramos que se deben crear colecciones temáticas en formato CD-ROM o DVD, que permita el envío de la información solicitada como fichero adjunto. Establecerse una mayor vinculación con la Sedes Universitarias para recibir un ejemplar de la bibliográfica recomendada por el personal docente a los estudiantes de las diferentes especialidades. **7,8**

Las obras de referencia se clasifican en dependencia del tipo de información que proporciona, fundamentalmente se hace mención de fuentes impresas, denominadas:

Consideramos que se debe Incrementar la cooperación de las bibliotecas para que compartan sus colecciones de documentos en formato tanto digital como impreso y que según las medidas de las posibilidades proceder al escaneado de estos últimos, a saber:

1. Obras de referencia de información directa o inmediata: Aquellas que proporcionan directamente la información sin tener que recurrir a otras fuentes. Ejemplos: enciclopedias, diccionarios, fuentes de información bibliográficas, directorios y guías.
2. Obras de información indirecta o diferida: Las que no proporcionan directamente la información, sino te remite a otro documento. Ejemplos: repertorios bibliográficos, catálogos, índices y boletines de sumarios. **9**

No se debe olvidar que las obras de referencia es la principal herramienta mediante la cual el referencista se apoya para realizar su labor. Éstas han sufrido modificaciones como el tamaño, profundidad de su contenido, temáticas, ilustraciones, organización de la información contenidas en ella, ubicación de las mismas, objetivos, color y tipo de soporte, en el transcurso del surgimiento de la humanidad.

Las definen las siguientes características:

Enciclopedias: Junto con los diccionarios, son las fuentes de información secundarias más utilizadas en una biblioteca y constituyen la espina dorsal de todo el trabajo de referencia de cualquier biblioteca. Entre las enciclopedias médicas más importantes tenemos ADAM Medical Encyclopedia - Inglés (National Library of Medicine, USA); ADAM Medical Encyclopedia - Español (National Library of Medicine, USA); Enciclopedia de la Salud Familiar; Enciclopedia Médica Familiar; El Médico Aconseja; Manual Merck - De Información Médica Para El Hogar; etc.

Diccionario: Es una recopilación de palabras que dispuestas en un orden determinado y empleadas en calidad de consulta, explica el significado de las unidades descritas, ofrece diferentes informaciones sobre las mismas o su traducción a otra lengua, o bien, ofrece datos sobre los objetos designados por ellas. Entre los diccionarios médicos más importantes tenemos Zona Médica; AuraSalud; Medspeak; American Medical Association Medical Glossary; Infomedical; Kaiser Permanente's Medical Glossary; List and Glossary of Medical Terms; Medical/Surgical Word Glossary; MedicineNet Glossary; On-line Medical Dictionary; etc.

Manuales: Los manuales son como libros, ya que describen de manera exhaustiva grandes temas. Entre los diccionarios médicos más importantes tenemos Manual Merck de Geriátría; Manual Merck en Castellano; Manual 12 de Octubre.

Anuarios: La principal función de los anuarios es ofrecer información actualizada sobre todo tipo de asuntos y materias, es el volumen anual con información corriente en forma descriptiva o estadística, algunas veces dedicada a una materia determinada. Ej. Anuario Estadístico de la Salud.

Atlas: El vocablo Atlas deriva del latín "Atlas" y del griego, que era el nombre del gigante, quien se suponía que sostenía con sus hombros la bóveda celeste. Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, un atlas es una colección de mapas geográficos, históricos o de elementos que pertenezcan a un tema en específico conjuntados en un volumen. Ejemplos de atlas médicos son: Atlas of Human Anatomy in Cross Section; Anatomy of the Hand; Anatomy of the Human Body; Atlas tridimensional de los segmentos del hígado; Digital Anatomist: Interactive Brain Atlas; Healthgate Anatomy Explorer; Human Neuroanatomy Online; Illustrated Encyclopedia of Human Anatomic Variation; Imágenes de Anatomía; Instant Anatomy; Introduction to Cardiothoracic Imaging; MYRIAD 3D; The Visible Human Project; The Whole Brain Atlas; Upper and Lower Extremity Muscle Atlas. **10**

A modo de conclusión

El profesional referencista debe proyectar su trabajo y objetivos con visión de futuro y tener conciencia que se debe pensar en el trabajo en red, compartir los conocimientos con sus

colegas, mucho mas en esta época que estamos avanzando en la Sociedad de la información y del conocimiento, estar comprometido con la excelencia de los servicios, lo que implica asegurar la utilización optima de las fuentes de información en función de la intención y necesidades particulares de su usuario. El bibliotecario de referencia no debe perder de vista que mientras el seleccione las fuentes de referencia, base de datos, etc. y organiza y dirige los servicios en general, estos serian utilizados, evaluados y mantenidos por los usuarios a los cuales esta dirigido.

Por muy rico y amplio que sea un fondo bibliográfico y este muy bien organizado, si el usuario formula una pregunta al referencista sea esta sencilla o compleja, este no conoce las técnicas para localizar la información mediante catálogos, bibliografía, fichero, fotografías o ir directamente al estante y revisar los índices o de contenido de los libros el trabajo de referencia no se tenderán los resultados esperados.

El referencista debe utilizar la información tecnológica apropiada para adquirir, organizar y difundir la información y mantenerse al tanto de las ultimas adquisiciones para estar actualizado, tanto técnica como culturalmente. Esto le facilitaría conocer su colección o fondo bibliográfico, orientar la adquisición de los documentos que no tienen existencia a partir de la demanda no satisfecha de los servicios. Además debe contribuir con la capacitación sistemática de los usuarios para que hagan sus búsquedas de forma independiente en mayor o menos medida, para desarrollar paulatinamente el servicio de búsqueda bibliográfica asistida y de ese modo recibir una más efectiva retroalimentación, si tenemos en cuenta que la internet 2.0 tiene un carácter más social e interactivo (redes sociales).

Por último recomendamos que el servicio de referencia debe ser evaluado sistemáticamente a partir de cuestionarios y entrevistas a sus usuarios, con el objetivo de contribuir a su perfeccionamiento y adecuarse a cada contexto, y así ofrecer una información útil y oportuna.

Bibliografía

1. Terry, Marta; Portales, Isabel. Referencia: selección de lecturas. Editorial Félix Varela. La Habana, 2003.
2. Katz, William A. Introduction to reference work 7th ed. New York : McGraw-Hill, 1997.
3. Thompsen, E. Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York: Neal Schuman, 1999
4. Alvarez M, Conxa. Maestría en Gestión y organización de bibliotecas universitarias, 3er encuentro, Módulo A, Gestión, Febrero, 1998. p. 160
5. Morales Campos, E. El Servicio de Consulta, 2 ed. Corr y AM. México, DF: Universidad Autónoma de México, 1993.
6. Merlo Vega, José Antonio. "50 aplicaciones bibliotecarias de internet". Educación y biblioteca, Universidad de Salamanca. Facultad de Traducción y Documentación. 106 (1999): 38-47
7. Sánchez Vignau, Bárbara Susana. Desarrollo de colecciones. La Habana: Editorial Félix Varela, 2004. p. 105
8. Merlo Vega, José Antonio. "El Servicio bibliotecario de referencia". Anales de la documentación 3 (2000): 93-126.
9. Martín Vega A. "La colección de referencia". Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 1993;(48):57
10. Murphy N. La entrevista de referencia/consultiva: su contribución a la educación del usuario de la biblioteca. Estados Unidos: Bibliotecas Académicas FA, 1989.